

MANUEL QUALITE

1. Introduction

Ce manuel qualité décrit le système de management de la qualité (SMQ) mis en place au sein de l'organisation. Il définit les processus, responsabilités et exigences nécessaires pour assurer la satisfaction client et l'amélioration continue.

2. Politique qualité

La politique qualité de l'entreprise repose sur les principes suivants :

- Satisfaction client
- Amélioration continue
- Respect des exigences réglementaires et normatives
- Implication du personnel

3. Responsabilités

La direction s'engage à :

- Définir et communiquer la politique qualité
- Mettre à disposition les ressources nécessaires
- Evaluer régulièrement l'efficacité du SMQ

Le personnel est responsable de :

- Respecter les procédures établies
- Signaler toute non-conformité
- Participer à l'amélioration continue

4. Processus clés

Les processus clés du SMQ comprennent :

- Gestion des ressources
- Contrôle de la production
- Gestion des non-conformités

- Satisfaction client

5. Gestion des non-conformités

En cas de non-conformité, les actions suivantes doivent être prises :

- Identification et enregistrement de la non-conformité
- Analyse des causes
- Définition d'actions correctives
- Vérification de l'efficacité des actions mises en place

6. Amélioration continue

L'entreprise s'engage à améliorer continuellement son SMQ à travers :

- Audits internes réguliers
- Analyse des retours clients
- Révision périodique des objectifs qualité